

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO  
CURSO DE ENFERMAGEM**

**ELIARA ANDRADES**

**VIVÊNCIAS DE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL DIA (HD)  
PRIVADO COM PRONTO ATENDIMENTO (PA) 24 HORAS DURANTE A COVID –  
19 E A SÍNDROME DE *BURNOUT*.**

**São Leopoldo**

**2021**

ELIARA ANDRADES

**VIVÊNCIAS DE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL DIA (HD)  
PRIVADO COM PRONTO ATENDIMENTO (PA) 24 HORAS DURANTE A COVID –  
19 E A SÍNDROME DE *BURNOUT*.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem, pelo Curso de Graduação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Rita Mello de Mello

São Leopoldo

2021

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pelas oportunidades que me proporcionou, por me dar forças e coragem de nunca desistir dos meus objetivos. Agradeço a minha mãe Rejane Rodrigues e ao meu pai Olívio Andrades (*in memoriam*), agradeço a eles pela vida, pela educação, pelos ensinamentos e principalmente por nunca me deixarem desistir dos meus sonhos, apesar de todas as dificuldades. Agradeço ao meu noivo Yuri de Oliveira, pelo amor, confiança, entendimento, paciência e apoio financeiro, durante todos estes anos. Agradeço aos meus irmãos(as) pelo entendimento e apoio, por muitas vezes eu não estar presente nos encontros da família. Agradeço à minha querida amiga Fernanda Lopes, que conheci na graduação e está ao meu lado desde o início, não deixando a tristeza chegar nos momentos difíceis. Agradeço a empresa Unimed Vale do Sinos, por todos estes anos de auxílio-educação, confiança no meu trabalho e oportunidades de crescimento e a meus colegas e amigos da equipe Noite II, principalmente meu amigo Élio Camargo, com quem divido longas noites de plantão e muitas experiências. Agradeço ao Dr. José Tadeu de Toledo (*in memoriam*) que foi mais uma vítima da COVID-19, agradeço por ter me apresentado ao tema Síndrome de *Burnout*, e me incentivado a realizar um estudo voltado à saúde dos Técnicos de Enfermagem.

Agradeço a todos os professores e mestres da graduação de Enfermagem UNISINOS, em especial minha orientadora e amiga Rita Mello de Mello, que acreditou no meu potencial e me incentivou a seguir em frente. Gratidão é o que define este momento!

“A Fé nos faz ir além, tudo acontece no tempo de Deus, acredite e confie em dias melhores”.

## RESUMO

**Introdução:** O trabalho vivenciado pelos Técnicos de Enfermagem faz com que alguns apresentem sintomas da Síndrome de *Burnout* (Síndrome do Esgotamento Profissional). O termo de origem inglesa *Burnout* traduzido para o português, significa o ato de queimar-se lentamente, combustão que ocorre gradualmente.

**Objetivos:** Identificar as vivências dos Técnicos de Enfermagem que trabalham em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) durante o enfrentamento da pandemia da COVID-19. Caracterizar os aspectos relacionados ao trabalho dos participantes que favorecem o desenvolvimento da SB durante a pandemia. Descrever o perfil dos participantes da pesquisa relacionando à vulnerabilidade para o desenvolvimento da SB.

**Metodologia:** O presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa, transversal e descritiva, realizada através de um questionário no aplicativo Google *Forms*, criado pela pesquisadora que será enviado pelo e-mail institucional dos possíveis participantes. A análise do conteúdo será realizada conforme MINAYO (2014), segundo a autora essa análise inicia pela leitura das falas, realizada por meio das transcrições de entrevistas, depoimentos e documentos. O estudo seguiu as determinações da Resolução 466/2012 e foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade do Vale do Rio dos Sinos e da instituição em estudo.

**Resultados:** Nesse estudo participaram 30 Técnicos de Enfermagem, vinte e cinco (83,3%) eram do sexo feminino, dezoito casados (60) e dezenove deles (60,3%) possuíam de um a dois filhos. Os dados coletados foram divididos em 3 categorias conforme as respostas dos participantes, acompanhado de suas discussões, são elas: Categoria I-As várias relações de afeto no trabalho; Categoria II-Enfrentamentos, medos e incertezas e Categoria III-Empatia e Amor ao próximo, foram desenvolvidas conforme as respostas dos participantes, a partir delas surgiram as discussões.

**Considerações Finais:** Acredito que a baixa relação das vivências dos Técnicos de Enfermagem de Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas durante a COVID – 19 com a Síndrome de *Burnout* é influenciada pelo desenvolvimento de ferramentas que periodicamente buscam qualificar o ambiente de trabalho. São imprescindíveis intervenções preventivas em todos os profissionais de saúde, principalmente aos Técnicos de Enfermagem. Intervenções como: fornecimento de tratamento psicológico, estimular e promover estratégias de prevenção a doenças relacionadas aos hábitos de vida,

humanização e valorização profissional extremamente importantes. Estas medidas citadas contribuirão para a redução de possíveis danos que a Síndrome de *Burnout* pode causar a curto e longo prazo.

**Palavras-chave:** COVID-19; Despersonalização; Exaustão Emocional; Síndrome de *Burnout*, Técnicos de Enfermagem.

## LISTA DE SIGLAS

|           |  |
|-----------|--|
| BC        | Bloco Cirúrgico                            |
| CID       | Código Internacional de Doença             |
| COE       | Centro de Operações de Emergências         |
| COFEN     | Conselho Federal de Enfermagem             |
| EPIs      | Equipamentos de Proteção Individual        |
| HD        | Hospital dia                               |
| IM        | Intramuscular                              |
| MBI       | <i>Maslach Burnout Inventory</i>           |
| OMS       | Organização Mundial da Saúde               |
| PA        | Pronto Atendimento                         |
| PDI       | Plano de Desenvolvimento Individual        |
| RCC       | Relacionamento com o cliente               |
| SB        | Síndrome de <i>Burnout</i>                 |
| SUS       | Sistema Único de Saúde                     |
| TCLE      | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido |
| TE        | Técnico de Enfermagem                      |
| UNIMED VS | Unimed Vale do Sinos                       |
| UTI       | Unidade de Terapia Intensiva               |

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>AGRADECIMENTOS</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>RESUMO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....  | <b>7</b>  |
| 1.1 PROBLEMA .....   | 9         |
| 1.2 OBJETIVOS .....  | 9         |
| <b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....   | <b>9</b>  |
| 1.3 JUSTIFICATIVA .....  | 10        |
| <b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....   | <b>11</b> |
| 2.1 TÉCNICOS DE ENFERMAGEM E A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....                    | 11        |
| 2.2 PANDEMIA DA COVID-19 E A SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> .....                      | 12        |
| <b>3 METODOLOGIA</b> .....   | <b>14</b> |
| 3.1 LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTUDO.....   | 15        |
| 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....  | 15        |
| 3.3 COLETA DE DADOS .....  | 16        |
| 3.4 ANÁLISE DE DADOS.....  | 16        |
| <b>4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....                               | <b>19</b> |
| 5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO .....                               | 19        |
| 5.2 CATEGORIA I – AS VÁRIAS RELAÇÕES E AFETO NO TRABALHO .....                     | 20        |
| 5.3 CATEGORIA II – ENFRENTAMENTOS, MEDOS E INCERTEZAS.....                         | 21        |
| 5.4 CATEGORIA III – EMPATIA E AMOR AO PRÓXIMO .....                                | 27        |
| <b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....  | <b>29</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....   | <b>32</b> |
| <b>APÊNDICE A - ROTEIRO PARA O QUESTIONÁRIO</b> .....                              | <b>35</b> |
| <b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)</b><br>.....     | <b>39</b> |
| <b>ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA DO RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO</b> ..... | <b>41</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Os serviços de saúde guardam especificidades relativas ao trato com a dor, sofrimento e mal-estar orgânico, emocional e social das pessoas. Isso requer dos profissionais de saúde uma carga adicional de competências interpessoais, além das condições inerentes ao exercício profissional que incluem trabalho em turnos e escalas com fortes pressões externas. Os Técnicos de Enfermagem são expostos diariamente a diversas circunstâncias de estresse e deterioração por conta do seu próprio cotidiano profissional, como o enfrentamento da dor, da morte e do sofrimento de pacientes debilitados, familiares ou pessoas próximas. (SILVA et al., 2020).

O trabalho vivenciado pelos Técnicos de Enfermagem faz com que alguns apresentem sintomas da Síndrome de *Burnout* (Síndrome do Esgotamento Profissional). O termo de origem inglesa *Burnout* traduzido para o português, significa o ato de queimar-se lentamente, combustão que ocorre gradualmente, o termo surgiu na década de 70 e foi primeiramente descrito pelo psicanalista alemão Herbert J. Freudenberger, após constatá-la em si mesmo em 1974. O seu conceito atual é baseado na perspectiva social psicológica estudada pela psicóloga norte-americana Christina *Maslach*, criadora do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), a mais utilizada ferramenta diagnóstica de Síndrome de *Burnout* (SB), essa síndrome acontece quando o profissional não consegue mais lidar com o stress ocasionado pelo trabalho. (SILVA et al., 2016).

A síndrome está registrada no Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, que aprovou o Regulamento da Previdência Social e, em seu Anexo II, foram tratados os Agentes Patogênicos causadores de Doenças Profissionais (Ministério da Saúde, Portaria nº 1339/1999). O item XII da tabela de Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados com o Trabalho (Grupo V da Classificação Internacional das Doenças – CID-10) cita a “Sensação de Estar Acabado”. A Síndrome de *Burnout* (SB) é um processo que se dá em resposta ao estresse emocional e interpessoal do trabalho, causado pelas relações sociais complexas, envolvendo afetivamente clientes e usuários. (SILVA et al., 2016).

*Maslach* define essa síndrome como um conceito multidimensional que envolve a exaustão emocional (sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo para lidar com as situações do dia a dia); a despersonalização (reação

negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados) a falta de realização profissional (se dá quando o indivíduo não consegue ver o seu esforço e trabalho como um aspecto positivo, sendo recriminado por não alcançar seus objetivos, o que causa desconforto e baixa estima no profissional). (OLIVEIRA et al., 2017)

Conforme o Ministério da Saúde, Enfermeiros, Administradores, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares de Enfermagem, Médicos, Policiais e profissionais da educação constituem grupos com grande predisposição ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (SB). Os profissionais da saúde são os que passam mais tempo em contato com o paciente e com seus familiares no ambiente de trabalho e em situações de constantes mudanças emocionais, e por esse motivo estão mais suscetíveis a desenvolver os sintomas. (BRASIL, 2020).

A pandemia da COVID-19 gerou preocupação com a saúde mental da sociedade, especialmente a dos profissionais de saúde que estão na linha de frente no combate à pandemia. A SB se intensifica nesse contexto, uma vez que a jornada excessiva de trabalho causada pelo novo coronavírus cresce de maneira desorganizada. Dessa forma, a sobrecarga de trabalho pode ocasionar perturbações psicológicas e sociais, e interferir na qualidade de vida dos profissionais da saúde. A preocupação de ser infectado por um vírus de rápida disseminação e pouco conhecido pode prejudicar a saúde mental dos indivíduos, especialmente dos profissionais de saúde. Sintomas de depressão, ansiedade e estresse têm sido frequentes entre esses trabalhadores durante a pandemia. (BORGES et al., 2021).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) observa que os trabalhadores da Enfermagem pressionados com essa situação apresentam altos níveis de ansiedade, acrescidos do risco de adoecer provocando severos problemas de saúde mental e aumentando os casos da Síndrome de *Burnout*, além de gerar ansiedade, depressão e estresse associado. (HUMEREZ et al., 2020).

O COFEN (Conselho Federal de Enfermagem) tem se manifestado em relação à falta dos equipamentos de proteção individual (EPIs), e destaca que a saúde do trabalhador ficará comprometida e o deficit de profissionais, ocasionado pelos afastamentos por conta da contaminação, poderá contribuir para o colapso do Sistema Único de Saúde (SUS). (HUMEREZ et al., 2020)

Ainda conforme os dados do COFEN (2020), não existe um levantamento oficial do número de profissionais da saúde afastados em todo o Brasil. Porém, no

mês de abril de 2020 foram realizadas fiscalizações in loco em 5.780 instituições de saúde no país. No levantamento situacional pelos Conselhos Regionais de Enfermagem, identificou-se que 4.602 profissionais foram afastados por suspeita de COVID-19. Essa situação é grave, pois indica alto índice de contaminação na categoria, e insuficiência de Equipamento de Proteção Individuais (EPIs) no país. O número de Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem possivelmente infectados e afastados deu um salto na 2ª quinzena do mês de abril. O aumento foi de 660%, ou seja, de 158 foi para 1.203 casos.

Assim, percebe-se que a pandemia da COVID-19 trouxe um problema a mais para o bem-estar de Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem e demais profissionais da área. Em momentos de maior pressão, a exemplo da luta contra o novo coronavírus, esses trabalhadores esquecem-se da própria saúde. O bem-estar físico e mental desses indivíduos é afetado, propiciando o surgimento de transtornos relacionados ao estresse e à ansiedade como a SB. (BORGES; et al. 2021).

## 1.1 PROBLEMA

Diante do contexto apresentado, a questão norteadora deste projeto de pesquisa é: Identificar as vivências dos Técnicos de Enfermagem que atuam em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas, durante o enfrentamento da pandemia COVID-19, que podem estar relacionados a SB?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Identificar as vivências dos Técnicos de Enfermagem que trabalham em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) durante o enfrentamento da pandemia da COVID-19.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar os aspectos relacionados ao trabalho dos participantes que favorecem o desenvolvimento da SB durante a pandemia.

- b) Descrever o perfil dos participantes da pesquisa relacionando à vulnerabilidade para o desenvolvimento da SB.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

O tema foi escolhido a partir da vivência da autora no ambiente hospitalar, principalmente na Urgência e Emergência, local onde atua, realizando um número elevado de atendimentos a profissionais da saúde por estresse psicológico e profissional, ansiedade, tristeza profunda, despersonalização, desânimo intenso e desmotivação pelo seu trabalho. O que em muitos casos levam ao afastamento de suas atividades laborais.

No atual momento a sociedade está vivendo um grande estresse devido à pandemia da COVID-19 e os profissionais de saúde precisam estar preparados emocionalmente para lidar com as situações que se apresentam tais como medo de contaminação, mudanças nos processos de trabalho, adequação de novas rotinas, sobrecarga de trabalho, afastamento de colega e mortes de conhecidos.

Diante disso, a pesquisadora pretende identificar as vivências dos Técnicos de Enfermagem que atuam em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas, durante o enfrentamento da pandemia da COVID-19 que podem estar relacionados a SB.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 TÉCNICOS DE ENFERMAGEM E A SÍNDROME DE *BURNOUT*

A seguir uma breve revisão de literatura que abordará os assuntos relacionados ao tema da presente pesquisa, sem a pretensão de esgotá-los.

Em tempos de pandemia, a saúde física e o combate ao agente causador da doença são o foco da atenção dos gestores e dos trabalhadores de saúde, no entanto, a saúde mental desses profissionais tende a ser negligenciada. (BORGES et al., 2021).

A profissão de Enfermagem confronta-se com escassez de pessoal, trabalho por turnos, contato diário com a doença, o sofrimento e a morte, falta de autonomia e de participação nas tomadas de decisão, rápidas mudanças tecnológicas, respostas inadequadas das chefias e aos problemas organizacionais (burocracia profissionalizada). É importante ressaltar que as atividades empregatícias não devem ser vistas como uma fonte de desprazer. Elas devem ser capazes de trazer prazer, estímulo e força de vontade para uma melhor capacitação e realização profissional. (SILVA et al., 2020).

‘O desânimo, a falta de motivação e interesse e descaso em relação ao trabalho foram e ainda são tratados por muitas pessoas como ‘preguiça” ou “dissimulação”. Isso faz com que o trabalhador lute contra o *Burnout*, pois o interpreta como um fenômeno de ordem pessoal, ampliando seu esgotamento e seu sentimento de desistência não só do trabalho como também da própria vida’. (SILVA et al., 2016, pg. 925).

A exaustão emocional é o componente fundamental e umas das primeiras manifestações da Síndrome de *Burnout*. É a primeira reação do profissional em função da sobrecarga de trabalho, conflito social e estresse decorrente das constantes exigências, podendo acarretar, como estratégia de enfrentamento, o distanciamento emocional e cognitivo do profissional em relação ao seu trabalho. Os profissionais de saúde acometidos pela exaustão emocional referem sofrer de alta demanda psicológica e admitem sentirem-se desgastados, cansados e esgotados com o seu trabalho. (SILVA et al., 2020).

A despersonalização é caracterizada pelo distanciamento das relações pessoais, ocasionada por diferentes fatores. Haverá indiferença em relação às atividades cotidianas do trabalho, pois o indivíduo apresentará desânimo e

desmotivação para desempenhar suas atividades, provocando falta de empenho e comprometimento. Ocorre dissimulação afetiva, comportamento cínico e predomínio de relações interpessoais frias e distantes, aos poucos, isto refletirá na maneira de se relacionar com seus colegas, chefes, clientes ou pacientes, que passarão a serem tratados como se fossem objetos, sem um envolvimento pessoal. (ALVES, 2017).

‘Os trabalhadores muitas vezes ausentam-se do trabalho por não suportarem a carga a que se encontram expostos. Os afastamentos do trabalho mostram os desgastes vivenciados pelos profissionais, desgastes estes que geram danos e comprometem a saúde e a qualidade de vida dos indivíduos. Os afastamentos e os adoecimentos mentais dos trabalhadores poderiam ser evitados através de uma boa escuta e apoio da instituição onde trabalham’. (OLIVEIRA et al., 2017, pg. 06).

Ocorre também, um sentimento de baixa realização profissional e uma falta de envolvimento com tratamento, ocasionado pela sensação de incapacidade no local de trabalho, afetando também a habilidade e a destreza. O indivíduo se avalia de forma negativa, pois se sente infeliz consigo mesmo e insatisfeito com o seu desenvolvimento pessoal. A desmotivação torna o trabalho um causador de sofrimento e que pode começar a ser evitado, ocasionando um aumento no número de faltas. A atividade profissional passa a ter uma influência negativa na saúde mental. (ALVES, 2017).

## 2.2 PANDEMIA DA COVID-19 E A SÍNDROME DE *BURNOUT*

Segundo Borges (2020), a saúde emocional é posta em uma prova de resistência em que a vida de inúmeras pessoas está em jogo. A carga horária de trabalho exaustiva, devido ao crescimento rápido de casos sobrecarrega a saúde do trabalhador. A falta de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e de medicamentos afeta negativamente o desempenho, pois não é proporcionado um contexto favorável ao profissional. O contato próximo com pacientes infectados e o isolamento da família e amigos torna esses trabalhadores altamente vulneráveis a sofrer exaustão física, medo, distúrbios emocionais e problemas de sono. Durante a pandemia da COVID-19, Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem e demais profissionais de saúde apresentaram taxas elevadas de insônia, ansiedade e depressão.

A presença dessa sintomatologia e da luta diária contra o novo coronavírus indica que esses trabalhadores enfrentam o sofrimento psicológico, o estresse associado à dificuldade de adormecer e ao despertar matinal, a falta de energia, além da ansiedade generalizada, da irritabilidade, tristeza e comprometimento das relações sociais. (BORGES et al., 2020).

No período da pandemia da COVID-19, tanto o exercício das atividades laborais quanto às condições de trabalho são fontes potenciais de exposição ao vírus, além de influenciar no desenvolvimento de doenças psíquicas, uma vez que tem sido reportado na literatura que durante esse período muitos profissionais da saúde estão trabalhando em condições precárias, com jornadas prolongadas. Soma-se a isso a falta de treinamento e, inclusive, a insuficiência ou indisponibilidade de equipamentos de proteção, mesmo nos serviços de terapia intensiva. (FREITAS et al., 2020).

'O trabalho em linha de frente do COVID-19 envolve, em parte, formações de equipes para atuação em plantões e trabalho em contexto de emergência, mas caracteriza, em qualquer unidade especialmente destinada a esse enfrentamento, um trabalho em regime excepcional, com características muito peculiares'. (HORTA et al., 2021. pg.36).

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa, transversal e descritiva, realizada através de um questionário auto aplicado online, criado pela pesquisadora no Google *Forms*, visando os cuidados relacionados ao distanciamento social e foi enviado pelo e-mail institucional dos possíveis participantes. A lista de e-mails foi disponibilizada para a pesquisadora pela coordenação de enfermagem.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização. As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural e respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores. (GERHARDT, 2009).

Nos estudos transversais todas as medições são feitas num único “momento”, não existindo, portanto, período de seguimento dos indivíduos. Este tipo de estudo é apropriado para descrever características das populações no que diz respeito a determinadas variáveis e os seus padrões de distribuição. (MEDSTAT WEB, 2021).

Estudos transversais são bons em geral para levantar questões relacionadas à presença de uma associação em vez de testar uma hipótese. Permitem estimar a prevalência de uma doença e quando analítico pode fornecer uma estimativa da associação entre os indivíduos expostos comparados aos não expostos. (ROMANOWSKI et al., 2018).

A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade. (GERHARDT, 2009). O presente trabalho refere-se a vivência dos Técnicos de Enfermagem que trabalham em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas de São Leopoldo-RS, durante o enfrentamento da pandemia da COVID-19 e sua relação com a Síndrome de *Burnout* (SB).

### 3.1 LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada em um Hospital Dia Privado com Pronto Atendimento 24 horas localizado na cidade de São Leopoldo-RS. Esse local possui 1068 m<sup>2</sup> de área, conta com 6 pavimentos, inaugurado no ano 2000 e ampliado em 2013.

O Hospital Dia com Pronto Atendimento é composto por 28 leitos de internação, privativos e semi privativos, nas unidades de internação A e B. Observação adulto, composta por 8 leitos e 6 poltronas reclináveis para medicação; Observação pediátrica, composta por 2 leitos, 2 berços e 3 poltronas para medicação; Bloco cirúrgico (BC); Consultório de traumatologia, onde são realizadas as consultas de urgência com o médico traumatologista e realizados os procedimentos como colocação de gesso, pelo técnico gessista; Sala de pequenos procedimentos, local onde o médico cirurgião atende procedimentos ambulatoriais e pequenas suturas de urgência; Sala de curativo, usada para realizar curativos eletivos e aplicação de medicação intramuscular (IM) conforme agendamento; Centro de diagnóstico por imagem, local onde são realizados tomografias, ecografias, eletrocardiograma eletivo e exames de Raio-X; Laboratório de análises clínicas, farmácia interna, endoscopia e colonoscopia, sala para teste do pezinho e área administrativa. (UNIMED VS, 2016).

A escolha do local foi devido ao vínculo que a pesquisadora graduanda possui com a empresa, onde atua como Técnica de Enfermagem no setor de emergência há 7 anos, no turno da noite.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Os participantes do estudo são Técnicos de Enfermagem que trabalham no Hospital Dia privado e Pronto Atendimento 24 horas, e atuam nas Unidades de internação A e B, Emergências adulto e pediátrica, que tiveram disponibilidade e interesse em responder o questionário, que foi desenvolvido pela pesquisadora através do Google *Forms* e enviado aos participantes pelo e-mail institucional, após liberação dos comitês de ética da UNISINOS e da UNIMED São Leopoldo.

Os critérios de inclusão são:

1. Atuar como Técnico de Enfermagem na assistência direta aos pacientes; pois a empresa possui Técnicos de Enfermagem que trabalham na área administrativa;
2. Atuar há um ano ou mais na assistência;
3. Não estar afastado por licença-saúde nos últimos seis meses, período em que houve um pico pandêmico.

Os critérios de exclusão são:

1. Ser Técnico de Enfermagem, com menos de um ano de experiência;
2. Estar afastado por licença-saúde, no período da coleta.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de um formulário, criado no Google Forms, composto por 25 perguntas simples, do tipo abertas (5) e fechadas (20), permitindo assim aprofundar as respostas obtidas, sem perder o foco do estudo. As perguntas foram encaminhadas através do e-mail institucional, que foram disponibilizados através de uma lista à pesquisadora, pela coordenação de Enfermagem, no mês de agosto de 2021.

### 3.4 ANÁLISE DE DADOS

A análise do conteúdo foi construída conforme MINAYO (2014), segundo a autora essa análise inicia pela leitura das falas, realizada por meio das transcrições de entrevistas, depoimentos e documentos. Geralmente, todos os procedimentos levam a relacionar estruturas semânticas (significantes) com estruturas sociológicas (significados) dos enunciados e articulam a superfície dos enunciados dos textos com os fatores que determinam suas características: variáveis psicossociais, contexto cultural e processos de produção de mensagem. Esse conjunto analítico visa a dar consistência interna às operações.

A análise do conteúdo ocorre em três fases:

1. Pré-análise: organização do que vai ser analisado; exploração do material por meio de várias leituras; também é chamada de “leitura flutuante”;
2. Exploração do material: é o momento em que se codifica o material; primeiro, faz-se um recorte do texto; após, escolhem-se regras de contagem; e, por último, classificam-se e agregam-se os dados, organizando-os em categorias teóricas ou empíricas;
3. Tratamento dos resultados: nesta fase, trabalha-se os dados brutos, permitindo destaque para as informações obtidas, as quais serão interpretadas. (MINAYO, 2014).

#### 4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Este estudo seguiu as determinações da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que legisla sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012). A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Vale do Rio dos Sinos e da instituição onde ocorreu o estudo, tendo início somente após a aprovação de ambas as instituições. Aos participantes convidados a fazer parte do estudo foi esclarecido sobre seus direitos, anonimato, sigilo de dados, objetivos e finalidades da pesquisa, bem como, de como seria realizada a coleta dos dados. Os participantes da pesquisa foram identificados com a letra TE, que remete o significado de Técnico de Enfermagem, seguido de um número, conforme a ordem devolutiva do questionário.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) anexo (APÊNDICE B), foi enviado aos participantes pelo e-mail institucional, que foram disponibilizados através de uma lista à pesquisadora, pela coordenação de Enfermagem, um convite para participação da pesquisa. O retorno do e-mail com o aceite, por si só, foi a confirmação da participação na pesquisa. Cada participante permaneceu com uma cópia do TCLE, no qual constavam as informações sobre a pesquisa, telefone e e-mail das pesquisadoras para contato caso houvesse necessidade de algum esclarecimento ou dúvida pertinentes ao estudo. (BRASIL, 2012). A participação foi voluntária e foi garantido o direito de desistência em qualquer etapa da pesquisa.

Os riscos desta pesquisa aos participantes foram mínimos e poderiam estar relacionados ao tempo gasto para responder o questionário e a possibilidade de sentir algum desconforto ou constrangimento ao responder as questões do formulário. Nesses casos foi pactuado com a coordenação do serviço de Enfermagem, um momento de escuta on-line com as pesquisadoras, sem prejudicar o funcionamento do serviço. Os possíveis encontros seriam agendados previamente considerando a disponibilidade dos participantes, podendo acontecer nos três turnos. Não houve relatos de quaisquer desconfortos.

Os benefícios da pesquisa estão relacionados ao subsídio na construção do conhecimento acerca do tema, que poderão auxiliar na sua vida pessoal e profissional. (BRASIL, 2012).

A divulgação dos resultados deste estudo se dará na forma de trabalho de conclusão de curso, o relatório final será apresentado à Instituição em estudo.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

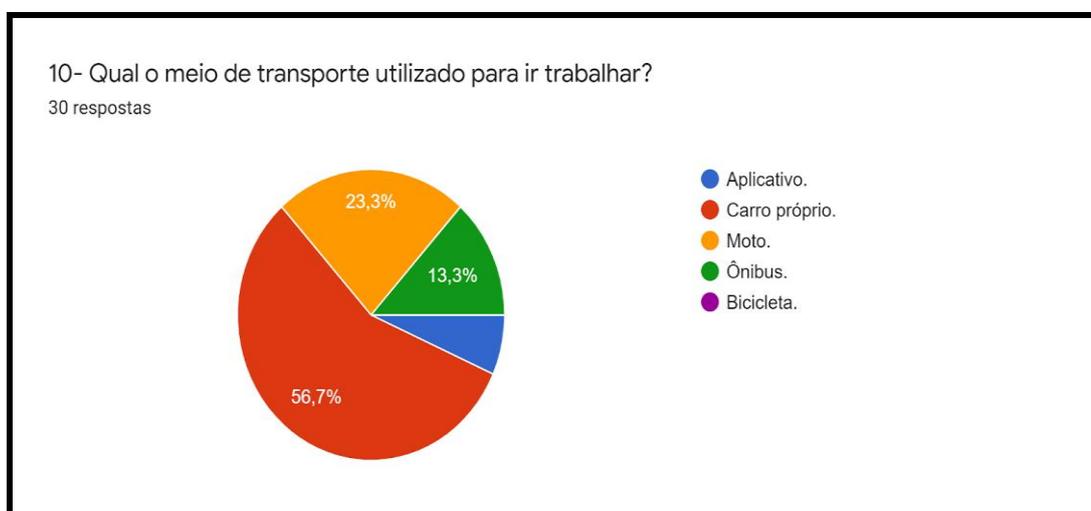
A seguir, serão apresentados os dados de caracterização dos participantes e as categorias construídas a partir da análise do material.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

O formulário da pesquisa, acompanhado do TCLE, foi enviado a 65 Técnicos de Enfermagem da instituição através do e-mail institucional, mas apenas 30 técnicos aceitaram participar da pesquisa.

Os 30 participantes, Técnicos de Enfermagem, possuíam idade entre 25 e 60 anos, vinte e cinco (83,3%) eram do sexo feminino e cinco (16,7%) do sexo masculino, dezoito casados (60%), dois divorciados (6,7%) e dez (33,3%) solteiros, dezenove deles (60,3%) possuíam de um a dois filhos. Do total de participantes, apenas dois (6,7%) são formados há mais de 21 anos, sendo a maioria doze (40%), de 1 a 5 anos, o que chama muito a atenção, pois os Técnicos que trabalham neste local são formados há poucos anos e estão há pouco tempo desempenhando suas funções na instituição pesquisada, sendo que a maioria dezoito participantes (60,3%) estão trabalhando na empresa de 1 a 5 anos.

**Gráfico 1.**



Fonte: Google forms, 2021.

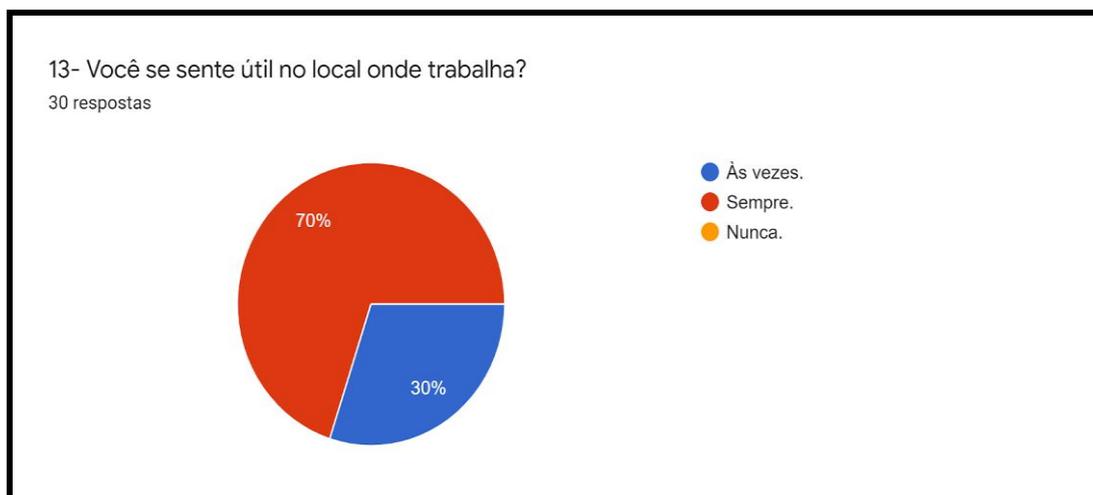
Com relação a desenvolver atividades laborativas em outro lugar, o gráfico 1 mostra que, onze (36,7%) dos pesquisados possuem outro trabalho remunerado. No que diz respeito ao meio de transporte apenas quatro (13,3%) vão de ônibus para o trabalho, a maioria possui veículo próprio e a empresa disponibiliza um estacionamento para os colaboradores.

## 5.2 CATEGORIA I – AS VÁRIAS RELAÇÕES E AFETO NO TRABALHO

Quando questionados sobre sentirem-se felizes no setor em que estão trabalhando, 53,3% afirmam estarem felizes, demonstrando gostar de trabalhar no setor que estão; sobre o relacionamento com os colegas a maioria, dezesseis (53,3%) diz que é bom, quatorze (46,7%) diz que é ótimo, mostrando uma relação satisfatória com os colegas.

No que se refere a se sentirem úteis o gráfico 2 mostra que, vinte e um (70%) dos participantes se sentem úteis, mostrando que estão totalmente satisfeitos com a empresa; nove (30%) demonstram se sentirem úteis às vezes, mostrando que nem sempre acham que estão entregando um trabalho útil e satisfatório.

**Gráfico 2.**

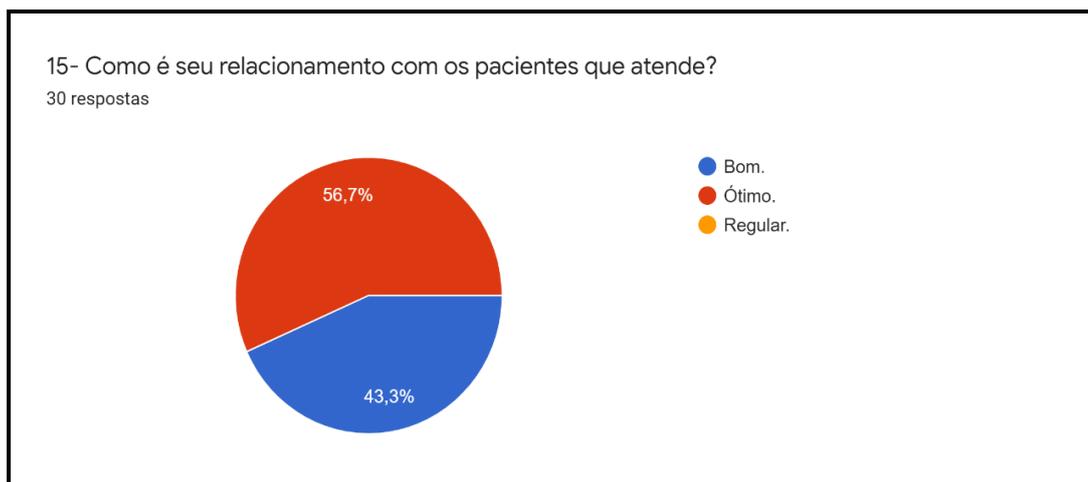


Fonte: Google forms,2021.

Dezoito (60%) dos participantes sentem seu trabalho reconhecido apenas às vezes, mostrando um sentimento de desânimo; doze (40%) dos Técnicos de Enfermagem sentem-se reconhecidos sempre, mostrando que recebem feedback positivo de suas chefias imediatas, referente ao trabalho oferecido à instituição.

No que se refere aos pacientes nota-se o reconhecimento de um ótimo relacionamento, conforme o gráfico 3, dezessete (56,7%) dos Técnicos de Enfermagem sentem-se contentes, dizem que seu relacionamento com os pacientes que atendem é ótimo, mostrando se sentir abençoados com o retorno positivo deles.

**Gráfico 3.**



Fonte: Google forms,2021.

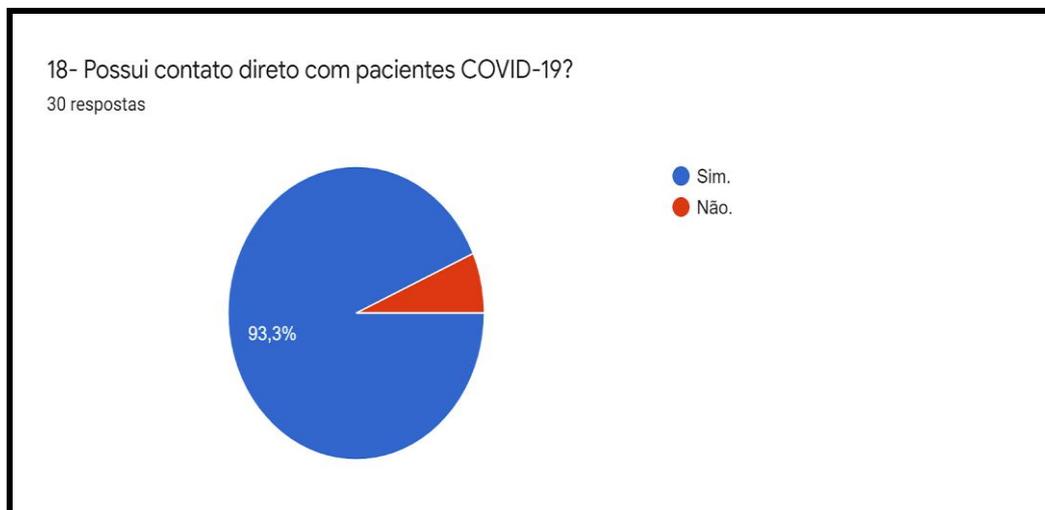
### 5.3 CATEGORIA II – ENFRENTAMENTOS, MEDOS E INCERTEZAS

Esta epidemia se destaca pela rapidez de disseminação, a severidade, e as dificuldades para contenção do vírus, tanto que a OMS declarou pandemia pelo coronavírus em 11 de março de 2020. Os países estão empreendendo enormes esforços para conter o surto e reduzir a letalidade, no Brasil, desde janeiro de 2020, foi ativado o Centro de Operações de Emergências (COE) em Saúde Pública para conter o novo coronavírus, lançando mão de todas suas capacidades para responder às emergências por síndromes respiratórias. Considerando-se que as evidências sobre a eficácia de diferentes tratamentos que foram adotados, principalmente na China, não foram fortes o suficiente. (BRASIL, 2020).

Assim, esta categoria aborda como os participantes enfrentam a COVID-19, quais medidas adotadas para não desenvolverem a SB através das vivências durante este período de pandemia marcado por angústias e incertezas. Conforme o gráfico 4 mostra, dos 30 participantes que responderam ao questionário, vinte e oito (93,3%), possuíam contato direto com os pacientes infectados pela COVID-19,

apenas duas (6,7%) não tiveram contato direto, pois uma trabalha apenas na sala de curativos eletivos e a outra é gessista e auxilia o traumatologista.

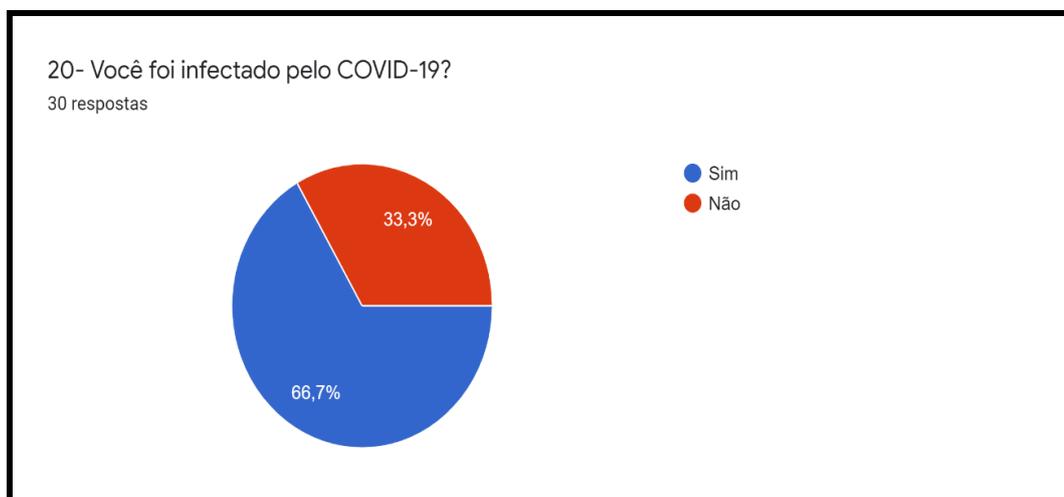
**Gráfico 4.**



Fonte: Google forms,2021.

Resultados mostram que os Técnicos de Enfermagem têm mais chances de desenvolverem estresse ocupacional, já que a demanda pelos serviços de saúde cresceu exorbitantemente e a infraestrutura da saúde mundial não estava preparada para tal procura. O próprio receio de ser infectado se colocou como carga psíquica, exponenciada pela responsabilidade de contribuir para o enfrentamento do maior desafio de saúde pública em décadas, o que explica os quadros de perturbações mentais, ansiedade, angústia, insônia e depressão entre os trabalhadores da enfermagem. (SOUZA, 2020).

Até o término da coleta, conforme o gráfico 5, vinte (66,7%) dos Técnicos de Enfermagem já tinham sido infectados pela COVID-19, apenas dez (33,3%) ainda não. Este número de contaminação é bem elevado considerando o total de participantes.

**Gráfico 5.**

Fonte: Google forms,2021.

Os participantes que foram infectados, colocam que o desespero, as incertezas, angústias, exaustão e desânimo, alteraram seu cotidiano de trabalho e as suas vidas como um todo, desta forma, exigindo novas estratégias de enfrentamento causado pela infecção e que podem ter relação com a SB.

*“Me senti preocupada com a situação, de cuidar de mim e meus familiares, foi preocupante”. (TE4)*

*“Foi horrível, o desconhecido assusta muito.” (TE5)*

*“Horrível, todos em casa tivemos a doença, inclusive meu marido ficou bem grave.” (TE11)*

*“Sempre apreensiva com medo de passar para familiares”. (TE15)*

*“Foi uma experiência única, nunca havia sentido tanto pavor, foi horrível.” (TE24)*

*“Tive muito medo de complicações mais graves, mas não precisei ser internada. Me senti impotente, insegura, assustada. (TE26)*

*“Momento cheio de medo pois a cada dia um novo sintoma aparecia não sabia ao certo o grau de gravidade que poderia apresentar no próximo dia”. (TE30)*

Com a pandemia ocorreu uma ampliação na demanda de atendimentos de urgência no PA, ocasionando aumento no trabalho dos Técnicos de Enfermagem e demais profissionais que atuam no local, exigindo urgentemente o aumento do quadro de colaboradores para diversos setores, houve assim a contratação de

Técnicos de Enfermagem poucos preparados, com poucos anos de formação e incipiente conhecimento em atendimentos de urgências, causando uma sobrecarga de trabalho nos turnos, mas eventualmente foi solicitado que alguém fizesse hora extra, devido algum atestado, pois muitos colegas foram infectados pela COVID-19, havendo a necessidade de afastamento.

Os profissionais da Enfermagem estão na vanguarda das profissões que lidam de forma muito próxima ao controle de doenças altamente infecciosas. Pode-se dizer que o comportamento da categoria profissional é conhecido por suprir a necessidade de força de trabalho aumentada e demonstrar disposição a assumir os riscos existentes como parte do seu papel e responsabilidade social, inclusive aqueles que acometem a própria saúde do profissional. (BACKES et al. 2021).

As cargas de trabalho, são componentes dinâmicos do processo e ambiente de trabalho, sendo que se diferenciam em relação à sua consubstanciação, a qual pode ser externa ou interna ao trabalhador. Entre as cargas externas, destacam-se as cargas físicas, a exemplo das variações de temperatura ou pressão atmosférica e as radiações; as cargas químicas, como na manipulação de ácidos, solventes ou fármacos; as cargas biológicas, representadas pelos vírus, bactérias etc.; e as mecânicas, equivalentes às situações de risco de acidentes. (SOUZA, 2020).

Para o mesmo autor Souza (2020), em relação às cargas internas, constam as cargas fisiológicas, muitas vezes vinculadas a situações de interesse da ergonomia, como posturas inadequadas, esforço ou levantamento de peso excessivo; e as cargas psíquicas, que são situações em que a dimensão psicoemocional do trabalhador é afetada a partir de, por exemplo, jornadas extenuantes, exigência de atenção permanente ou problemas nos relacionamentos interpessoais.

**A partir da questão: Como foi para você enfrentar a infecção pela COVID-19?** As respostas foram as seguintes:

*“Período de insegurança, medo por mim e meus familiares.” (TE2)*

*“Foi um dos piores momentos que já vivi”. (TE7)*

*“Mantive repouso e as medidas preventivas de isolamento, para uma melhor recuperação”. (TE12)*

*“Horrível”. (TE13)*

*“Difícil”. (TE22)*

*“[...] para mim foi a pior experiência pois meu comprometimento pulmonar foi de 70% precisei de UTI, fiquei 14 dias entubada então para mim não foi nada agradável”. (TE27)*

Muitos profissionais foram atingidos com grande intensidade pela pandemia, deixando sequelas psicológicas e sociais. Apesar do uso de EPI, houve muitos casos, devido à alta virulência do vírus, provocando infecções em grande escala no PA, a limitação dos leitos de UTI, decorrente da grande demanda de pacientes graves que necessitaram de tratamento intensivo, inclusive Técnicos de Enfermagem que participaram do estudo, isso causou uma exaustão emocional pelo intenso estresse.

Devido a todos estes fatores, é evidente a presença da exaustão emocional nos entrevistados, que é um dos sintomas da SB, mas se percebe que a maioria ainda desconhece essa patologia relacionada ao ambiente e processo de trabalho, dos 30 Técnicos de Enfermagem, dezesseis (53,3%) disseram conhecer um pouco do assunto e quatorze (46,7%) possuíam desconhecimento total sobre o tema.

**Para a questão: Como está sendo para você enfrentar o estresse psicológico e o isolamento social, neste momento de pandemia? Tivemos as seguintes respostas:**

*“Horrível, porque não querer sair é uma opção, mas não poder sair é diferente.” (TE5)*

*“Bem complicado devido à mudança de rotina e as situações evidenciadas diariamente.” (TE18)*

*“No início tive crise de ansiedade, mal-estar por não ter mais contato com meus familiares. Mas neste momento infelizmente já estamos acostumados, mas quando nos vemos é uma alegria imensa e indescritível. (TE19)*

*“Em alguns momentos muito depressiva, outros mais tranquila, e às vezes medicada com ansiolítico.” (TE23)*

*“Às vezes sinto que não conseguimos suportar o que estamos vivendo, tento achar força em deus.” (TE24)*

*“Estressante, principalmente por ter duas crianças em casa e ter que privá-las da escola e passeios que fazíamos frequentemente.” (TE30)*

Entre os 30 participantes apenas sete (23,3%), fazem acompanhamento com psicólogo, psiquiatra e tratamento medicamentoso, para alguns o uso de medicações se deu no período da pandemia. Apesar da peculiaridade da situação, um número não tão expressivo dos participantes buscaram acompanhamento com psicólogos, mesmo havendo disponibilidade destes profissionais na própria empresa duas vezes na semana, são atendimentos breves com horários agendados, oferecidos para quem necessita de uma conversa, desabafo e orientação, com a finalidade de aliviar o grande estresse emocional causado pela pandemia. O plano de saúde disponibilizado pela empresa oferece acompanhamentos mais prolongados em casos necessários, e há triagem pós-covid oferecida gratuitamente pelo SUS.

Mas infelizmente, no plano de saúde, há uma grande fila de espera podendo demorar até 6 meses para início do tratamento psicológico ou psiquiátrico, por este motivo, muitos Técnicos de Enfermagem acabam desistindo de esperar serem chamados e já iniciam o tratamento medicamentoso, antes mesmo de ser avaliado pelo profissional específico da saúde mental e psicologia.

Vários Técnicos de Enfermagem, inclusive eu, perdemos membros da família, amigos, nos afastamos de pessoas importantes da nossa vida devido ao isolamento social, que foi e ainda é uma forma de evitar o aumento das contaminações e mortes. Conforme os participantes, muitos se afastaram da família por estarem trabalhando diretamente com os pacientes infectados, por medo de contaminar seus filhos, maridos, esposas e outros familiares, esse afastamento causou uma exaustão emocional muito grande nos Técnicos e profissionais da saúde em geral, principalmente no início da pandemia, quando tudo era incerto e o medo de se infectar e infectar as pessoas amadas, sem saber como seria a evolução da doença, tomou conta de todos:

*“A palavra-chave é “medo”. Todos passamos por esse sentimento em algum momento durante esta pandemia, tivemos amigos e familiares que nos deixaram.” (TE2)*

*“Difícil, por ter que se acostumar com outro estilo de vida, deixar de ver quem amamos a qualquer momento. E a tristeza pelas vidas que se perderam por causa do vírus.” (TE12)*

*“Horrível meu filho ficou com sequelas da COVID-19 tem infecções de repetição.” (TE14)*

*“O psicológico não está dos melhores, devido todo stress da pandemia 2020 e resquícios ainda em 2021, perdi meu Pai e minha Mãe em abril, com apenas 15 dias de diferença.” (TE20)*

*“Uma etapa da vida pela qual nunca pensei em passar. Já fiz acompanhamento psicológico e atualmente faço uso de medicações controladas.” (TE26)*

*“Cansada, mas otimista quanto à vacinação.” (TE28)*

#### 5.4 CATEGORIA III – EMPATIA E AMOR AO PRÓXIMO

Essa categoria foi construída a partir das mensagens dos participantes trazendo a motivação em seguir em frente, que o contexto vai melhorar, mas, ao mesmo tempo, trazem a exaustão emocional, o estresse psicológico e o sentimento de impotência, mostrando que os fatores relacionados a SB estão entre eles, mas que apesar de tudo eles se mantêm fortes no controle e tratamento da COVID-19, de maneira positiva, unidos na busca de um objetivo em comum “salvar vidas”.

Os Técnicos de Enfermagem acompanham os doentes, durante todo o seu turno de trabalho, veem o sofrimento dos familiares, através das videochamadas para amenizar um pouco a saudade de casa, presenciam mortes sem despedidas, muitas vezes sentindo-se impotentes para ajudar. É visível a tristeza, a solidão destes pacientes, sem ter um membro da família nos momentos difíceis e incertos, sem poder se despedir no momento da morte. Mas apesar de tudo, os Técnicos de Enfermagem seguem lutando contra o desconhecido e enfrentando seus próprios medos, seu estresse emocional e sua própria solidão, pois é muito triste ficar em um setor do hospital isolado do restante dos colegas de trabalho.

**No final do questionário foi lançada a questão: Que palavras de motivação você pode deixar para seus colegas, que estão trabalhando na linha de frente?**

As respostas foram variadas:

*“A fé e esperança nos possibilita ir além, desistir jamais. (TE6)*

*“Vocês são importantes na vida das pessoas.” (TE16)*

*“[...] ainda bem que não perdemos a fé e esperança, isso nos deixa fortalecidos para seguirmos nosso caminho de fazer o bem sem olhar a quem.” (TE19)*

*“Fé em Deus, e esperança em dias melhores, pois com todos vacinados, logo essa doença será combatida.” (TE23)*

*“Mesmo em meio a lutas e dores, estamos juntos, somos uma família e com a ajuda de Deus vamos passar por tudo isso.” (TE24)*

*“Siga no seu propósito, na sua fé. A nossa profissão é tão linda de poder ajudar ao próximo. Com força e de cabeça erguida, uma hora essa pandemia vai acabar e vamos olhar para trás e poder dizer o quanto fomos importantes na vida de alguém” (TE26)*

Os participantes destacam a importância da fé, do amor, de fazer o bem ao outro sem esperar nada em troca, de desenvolver empatia, se colocando no lugar do outro, de fazer o bem, demonstrar amor nos cuidados prestados, no alívio da dor e no apoio dado aos colegas, pois cada um tem uma história de vida, uma família que lhe espera, todos somos o amor de alguém.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em decorrência dessa crise global na saúde, o processo de trabalho dos profissionais de saúde foi modificado e regras de restrição, como o distanciamento social e fechamento de fronteiras, foram instituídas pelos países, visando o controle de disseminação viral e redução do número de casos da doença causada pela COVID-19. Medidas estas, que acarretam mudanças súbitas nos âmbitos social, econômico e cultural da população global. Mediante a estes fatos, é inegável o efeito da pandemia da COVID-19 na saúde mental da população. (ROBERTI et al.;2021).

Tanto a pandemia como as medidas de contenção adotadas por governos possuem impactos psicossociais profundos e duradouros, estando associados à ansiedade, depressão, stress, e aumento do número de suicídios. O medo de contágio e o isolamento social são alguns dos fatores estressantes resultantes da pandemia e das medidas de controle impostas por autoridades, como quarentena, que podem contribuir para uma piora no quadro de saúde mental da população. (WIKIPÉDIA, 2021).

Antes da pandemia, estudos epidemiológicos sobre SB no Brasil eram escassos devido à definição relativamente recente do termo “Síndrome de *Burnout*”, atualmente estima-se que houve um aumento progressivo da SB no país. Comparando os períodos antes e durante a pandemia, a enfermidade tem presença marcante durante a pandemia, estabelecendo um problema de saúde pública por afetar Técnicos de Enfermagem e servidores gerais da saúde que permanecem na linha de frente de combate a COVID-19. (RIBEIRO et al.;2019).

Abordando-se o aspecto do *Burnout*, entende-se este como uma situação clínica provocada por estresse prolongado e crônico que ocasiona exaustão física, emocional e mental, assim, uma das principais formas para prevenir a síndrome é enfatizar a promoção dos valores humanos no ambiente de trabalho, fazendo dele uma fonte de saúde e realização. Se cada pessoa iniciar um processo de mudança em si próprio, isso se refletirá nos colegas e na instituição, fazendo dela um ambiente leve, saudável, com profissionais participativos, criativos e humanos.

No cenário da atual pesquisa essas questões são muito marcantes, pois é trabalhado a humanização no cuidado, empatia, respeito, aceitação das diferenças e sobretudo é respeitado a carga horária de trabalho, que mesmo nos momentos de afastamento de muitos Técnicos de Enfermagem, devido a contaminação pela

COVID-19, seguiu adequada. A empresa contratou novos profissionais para suprir as equipes, evitando aumentar o estresse emocional e diminuir a sobrecarga profissional de seus Técnicos de Enfermagem e ao mesmo tempo sem comprometer o atendimento adequado e humanizado aos clientes.

Acredito que a baixa relação das vivências dos Técnicos de Enfermagem do Hospital Dia (HD) privado e Pronto Atendimento (PA) 24 horas durante a COVID – 19 com a Síndrome de *Burnout* é influenciada pelo desenvolvimento de ferramentas que periodicamente buscam qualificar o ambiente de trabalho. Por exemplo, anualmente os profissionais passam por avaliação das competências, desempenhos e recebem um plano de desenvolvimento individual (PDI) de sua chefia imediata. Durante a realização do PDI, os profissionais recebem feedbacks positivos e negativos do ano anterior e sugestões de melhorias para o ano seguinte. Além de que semanalmente são fornecidas devolutivas das avaliações de satisfação dos clientes/pacientes que a empresa realiza por e-mail com quem esteve em atendimento naquela semana. Continuamente os Técnicos de Enfermagem estão cientes dos elogios, das críticas e dos agradecimentos dos pacientes, referente a assistência prestada.

Portanto estes incentivos tornam o trabalho do Técnico de Enfermagem no Hospital Dia (HD) privado e Pronto Atendimento (PA) 24 horas mais prazeroso, deixando o ambiente mais leve, mesmo em meio a uma pandemia, em meio a tantas mortes, dores, tristezas e perdas. A exaustão emocional, estresse, medo, insegurança, tristeza estão presentes em todas as profissões que lidam com pessoas, principalmente na Enfermagem daí a importância em entender que é fundamental estar bem no ambiente de trabalho, conhecer os sinais e sintomas da SB e buscar tratamento quando necessário.

São imprescindíveis intervenções preventivas em todos os profissionais de saúde, principalmente aos Técnicos de Enfermagem. Intervenções como: fornecimento de tratamento psicológico, estimular e promover estratégias de prevenção a doenças relacionadas aos hábitos de vida, humanização e valorização profissional, são extremamente importantes. Estas medidas citadas contribuirão para a redução de possíveis danos que a Síndrome de *Burnout* pode causar a curto e longo prazo, contribuindo para um enfrentamento positivo dos fatores de risco que favorecem seu desenvolvimento.

Como futura Enfermeira que vivenciou a pandemia COVID – 19, presenciando muitos acontecimentos marcantes e que estarão sempre em minha memória, acredito que a melhor forma de evitar o aumento dos fatores da SB, é a prevenção, através de acompanhamento psicológico, incentivo a qualidade de vida saudável, realização de atividades geradoras de prazer e significado no ambiente de trabalho. Destaco a importância de o profissional trabalhar em um setor que se sintam bem e a necessidade de que nós Enfermeiras estejamos atentas a saúde mental da nossa equipe e dos demais colegas, no intuito de contribuir para que o ambiente de trabalho seja um local de reconhecimento e satisfação, apesar de todos os desafios que o cuidado à saúde impõe.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Marcelo Echenique. **Síndrome de Burnout**. Psychiatry on line Brasil. Disponível em: <https://www.polbr.med.br/ano17/art0917.php#:~:text=S%C3%ADndrome%20de%20Burnout,Text=RESUMO%3A,pelo%20psicanalista%20alem%C3%A3o%20Herbert%20J.> Marcelo Echenique Alves, Porto Alegre, julho de 2017. Acesso em: 22 set. 2020.

BACKES, Marli Terezinha Stein et al; Condições de trabalho dos profissionais de enfermagem no enfrentamento da pandemia da covid-19. **Rev Gaúcha Enferm.** n.2021;42(esp):e20200339. Disponível em: Doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200339>. Acesso em: 26 out. 2021.

BORGES, Francisca Edinária de Sousa et al. Fatores de risco para a síndrome de Burnout em profissionais da saúde durante a pandemia de COVID-19. **Rev. Enferm. Atual In Derme.** v. 95, n. 33, 2021 e-021006. Disponível em: <https://revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/835/790>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 466/12**. Estabelece critérios sobre pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolo de manejo clínico da Covid-19 na Atenção Especializada [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde**. pág.32. 1. ed. rev. – Brasília, 2020. Disponível em: [http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manejo\\_clinico\\_covid19\\_atencao\\_especializada.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manejo_clinico_covid19_atencao_especializada.pdf). Acesso em: 28 out. 2021.

CAMARGO, Vania; Mulheres são vítimas mais comuns de esgotamento profissional. **Instituto Federal do Paraná (IFPR)**; Curitiba/PR; 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/fundacentro/ptbr/assuntos/noticias/noticias/2018/3/mulheres-sao-vitimas-mais-comuns-de-esgotamento-profissional>. Acesso em: 21 mar. 2021.

CARVALHO, Clecilene Gomes; MAGALHÃES, Sérgio Ricardo. Síndrome de *Burnout* e suas consequências nos profissionais de enfermagem. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações**, v. 9, n. 1, p. 200-210, jan./jul. 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5892/RUVRV.91.200210>. Acesso em: 22 set. 2020.

Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). **COVID-19 faz vítimas entre profissionais da saúde no Brasil**. [Internet]. 2020. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/COVID-19-fazvitas-entre-profissionais-da-saude-no-brasil\\_78979.html](http://www.cofen.gov.br/COVID-19-fazvitas-entre-profissionais-da-saude-no-brasil_78979.html). Acesso em: 22 abr. 2021.

Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). **Fiscalização identifica 4.602 profissionais afastados por suspeita de COVID-19**. [Internet]. 2020. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/fiscalizacao-identifica-4-602-profissionais-afastados-por-suspeita-de-COVID-19\\_79347.html](http://www.cofen.gov.br/fiscalizacao-identifica-4-602-profissionais-afastados-por-suspeita-de-COVID-19_79347.html). Acesso em: 22 abr. 2021.

FREITAS, Ronilson Ferreira, et al. Preditores da síndrome de *Burnout* em técnicos de enfermagem de unidade de terapia intensiva durante a pandemia da COVID-19. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria** 2021;70(1):12-20. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0047-2085000000313>. Acesso em: 20 mai. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Toldo. Método de pesquisa científica. **UAB/UFRGS**. Porto Alegre - RS; ed. UFRGS, 2009.p.120: 17,5 x 25 cm. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020.

GOOGLE FORMS. **Formulários google**, 2018. Disponível em: [https://docs.google.com/forms?usp=mkt\\_forms](https://docs.google.com/forms?usp=mkt_forms). Acesso em: 24 nov.2021.

HORTA, Rogério Lessa, et al. O estresse e a saúde mental de profissionais da linha de frente da COVID-19 em hospital geral. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**. 2021;70(1):30-8. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0047-2085000000316>. Acesso em: 20 mai. 2021.

HUMEREZ, Dorisdaia Carvalho de; OHL, Rosali Isabel Barduchi; SILVA, Manoel Carlos Neri da. Saúde mental dos profissionais de enfermagem do Brasil no contexto da pandemia covid-19: ação conselho federal de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**. v. 25, e 74115, 2020. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/07/1099598/7-74115-v25-pt.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2021.

MEDSTAT WEB. Desenho de Estudos. Estudos transversais. Disponível em: [http://medstatweb.med.up.pt/cursop/print\\_scriptacc8.html?capitulo=desenhos\\_estudo & numero= 6 & titulo=Desenhos%20de%20estudo](http://medstatweb.med.up.pt/cursop/print_scriptacc8.html?capitulo=desenhos_estudo & numero= 6 & titulo=Desenhos%20de%20estudo). Acesso em: 14 mai. 2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14ª ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Síndrome de *Burnout*: o que é, quais as causas, sintomas e como tratar**. Disponível em: <https://saude.gov.br/saude-de-a-z/saude-mental/sindrome-de-burnout>. Acesso em: 21 set. 2020.

Oliveira RF, Lima GG, Vilela GS. Incidência da Síndrome de *Burnout* nos Profissionais de Enfermagem: Uma Revisão Integrativa. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro** 2017;7:e 1383. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v7i0.1383>. Acesso em: 21 set. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS); **Folha informativa sobre a COVID-19**. 2021. <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 22 abr. 2021.

PERNICIOTTI, Patrícia et al. Síndrome de *Burnout* nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção. **Rev. SBPH**, São Paulo, v. 23,n. 1,p. 35-52,jun. 2020. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&nrm=iso) . Acesso em: 22 set. 2020.

RIBEIRO, Larissa Maciel et al. Síndrome de burnout em profissionais de saúde antes e durante a pandemia da COVID-19. **REAS/EJCH** | Vol.12(11). Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e5021.2020>. Acesso em: 13 out. 2021.

ROBERTI, Barbara Nogueira et al. Síndrome de Burnout em trabalhadores de saúde da linha de frente durante a pandemia do COVID-19 no Brasil. **Brazilian Journal of Health Review**, Curitiba, v.4, n.5, p. 21139-21150 sep./oct. 2021. Disponível em: DOI: [10.34119/bjhrv4n5-210](https://doi.org/10.34119/bjhrv4n5-210). Acesso em: 13 out. 2021.

ROMANOWSKI, Francielle N. de A. et al. **Manual de Tipos de Estudo**. Anápolis. 2019; p. 11. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/15586/1/MANUAL%20DE%20TIPOS%20DE%20ESTUDO.pdf>. Acesso em: 21 mai. 2021.

SILVA, Amina Regina et al. **Processo de trabalho hospitalar e a Síndrome de Burnout em profissionais de enfermagem**. 2020 jan./dez; 12:921-927. DOI: [http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7989](https://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7989). Acesso em: 22 set. 2020.

SILVA, Arelly Barbosa do Nascimento; et al. Síndrome de *Burnout* em profissionais de enfermagem na terapia intensiva. **Rev. Ciência. Saúde Nova Esperança** – abr. 2016;14(1):79-86. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/10V1LBQOfx8LbzvOAp-5Z84Cg0ffiigDu/view?usp=drivesdk>. Acesso em: 12 set. 2020.

Souza DO. Saúde dos trabalhadores de enfermagem: cargas de trabalho frente à pandemia de COVID-19. **Rev Bras Med Trab**. 2020;18(4):464-471. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v18n4a14.pdf>. Acesso em: 26 out. 2021.

UNIMED VS; **Histórico e Inauguração do Hospital Dia e Pronto Atendimento de São Leopoldo RS**. SL; 2016. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/web/valedosinos/noticias/inauguracao-hospital-dia-e-pronto-atendimento-de-sao-leopoldo>. Acesso em: 30 de mar. 2021.

WIKIPEDIA. **Pandemia de COVID-19**. 2021. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Pandemia\\_de\\_COVID-19](https://pt.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19). Acesso em: 28 out. 2021.

**APÊNDICE A - ROTEIRO PARA O QUESTIONÁRIO**

1. Qual a sua idade?
  - a) 18 a 30 anos.
  - b) 30 a 40 anos.
  - c) 40 a 50 anos.
  - d) 50 a 60 anos.
  - e) Mais de 60 anos.
  
2. Qual o seu sexo?
  - a) Feminino.
  - b) Masculino.
  
3. Qual a cor da sua pele?
  - a) Branca.
  - b) Não branca.
  
4. Qual seu estado civil?
  - a) Casado (a).
  - b) Divorciado (a).
  - c) Solteiro (a).
  - d) Viúvo (a).
  
5. Quantos filhos você tem?
  - a) Nenhum.
  - b) 1 a 2.
  - c) 3 a 4.
  - d) 4 a 5.
  - e) Mais de 6.
  
6. A quantos anos você é formado(a) como Técnico de Enfermagem?
  - a) 1 a 5 anos.
  - b) 6 a 10 anos.

- c) 11 a 15 anos.
- d) 16 a 20 anos.
- e) Mais de 21 anos.

7. Quantos anos você trabalha na assistência, dentro desta instituição?

- a) 1 a 5 anos.
- b) 6 a 10 anos.
- c) 11 a 15 anos.
- d) 16 a 20 anos.
- e) Mais de 21 anos.

8. Qual o seu turno de trabalho?

- a) Manhã.
- b) Noite.
- c) Intermediário.
- d) Tarde.

9. Possui outro trabalho remunerado?

- a) Não.
- b) Sim.

10. Qual o meio de transporte utilizado para ir trabalhar?

- a) Aplicativo.
- b) Carro próprio.
- c) Moto.
- d) Ônibus.

11. Você se sente feliz no setor que trabalha?

- a) Às vezes.
- b) Sempre.
- c) Nunca.

12. Como é seu relacionamento com os colegas de trabalho?

- a) Bom.

- b) Ótimo.
- c) Péssimo.
- d) Regular.

13. Você se sente útil no local onde trabalha?

- a) Às vezes.
- b) Sempre.
- c) Nunca.

14. Você sente seu trabalho reconhecido?

- a) Às vezes.
- b) Não.
- c) Sempre.

15. Como é seu relacionamento com os pacientes que atende?

- a) Bom.
- b) Ótimo.
- c) Razoável.

16. Você faz algum tipo de terapia?

- a) Sim.
- b) Não.

17. Se sua resposta foi sim para pergunta anterior. Quais tratamento/terapia abaixo você realiza?

18. Possui contato direto com pacientes COVID-19?

- a) Sim.
- b) Não.

19. Considera sua carga de trabalho?

- a) Adequada.
- b) Rígida.

20. Você foi infectado pelo COVID-19?

- a) Sim.
- b) Não.

21. Se sua resposta foi positiva para a pergunta anterior. Como foi para você enfrentar a infecção pelo COVID-19?

22. Como está sendo para você enfrentar o estresse psicológico e o isolamento social, neste momento de pandemia?

23. Quais as estratégias desenvolvidas por você, para enfrentar os medos e incertezas vivenciados durante a pandemia?

24. Que palavras de motivação você pode deixar para seus colegas, que estão trabalhando na linha de frente?

25. Você já conhecia a Síndrome de *Burnout* ou Síndrome do Esgotamento Profissional?

- a) Sim.
- b) Não.

## **APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa: Fatores de risco que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* em Técnicos de Enfermagem, que está sendo realizada pela acadêmica de Enfermagem UNISINOS, **Eliara Andrades** sob orientação da **Profa. Dra. Rita Mello de Mello**.

A pesquisa tem por objetivo principal, identificar como os técnicos de Enfermagem que trabalham em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas de São Leopoldo-RS, estão enfrentando as situações vivenciadas durante a pandemia do COVID-19 e que podem estar relacionadas ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. E para alcançar os objetivos do estudo será realizado um questionário, através de um formulário composto por 25 perguntas, que será enviado por e-mail, aos participantes.

A pesquisa oferece riscos mínimos, você pode sentir algum desconforto ao responder as questões, caso isto ocorra, poderá interromper a sua participação, sem que haja qualquer prejuízo. As suas respostas serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa.

Os dados obtidos serão armazenados pela pesquisadora principal durante 5 anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução 466/12).

Ao registrar interesse em responder esta pesquisa, você receberá o questionário, para ser respondido conforme sua disponibilidade.

Sua participação é voluntária e você terá a liberdade de retirar o seu consentimento, a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo para sua vida pessoal e nem para sua atuação profissional. Você receberá resposta a qualquer pergunta ou esclarecimentos acerca de assuntos relacionados a esta pesquisa.

Em caso de dúvida, você poderá procurar a pesquisadora responsável, a Profa. A Dra. Rita Mello de Mello pelo telefone (51) 991339051 ou e-mail: [rimello@unisinós.br](mailto:rimello@unisinós.br) e com a pesquisadora graduanda, acadêmica de Enfermagem, Eliara Andrades pelo telefone (51) 986939982 ou e-mail: [eliarandrades@gmail.com](mailto:eliarandrades@gmail.com).

**Declaro ter o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido de forma online, e que o retorno deste e-mail, por si só, manifesta meu interesse em**

**participar da pesquisa, estando ciente e de acordo com os termos deste documento.**

São Leopoldo, 26 de novembro de 2021.

**Assinatura do pesquisador graduando  
Nome: Eliara Andrades**

**Assinatura da pesquisadora responsável  
Nome: Rita Mello de Mello**

## ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA DO RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO

Sra. Coordenadora de Enfermagem do Hospital Dia e Pronto Atendimento de São Leopoldo, Ivania Maria Martins, solicito a V.Sa. apreciação do projeto de pesquisa intitulado “Fatores de risco que favorecem o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* em Técnicos de Enfermagem” de autoria da aluna Eliara Andrades acadêmica da Graduação em Enfermagem, UNISINOS - São Leopoldo-RS e sua Orientadora Prof.<sup>a</sup> Dra. Rita Mello de Mello, visando autorização para implementação da pesquisa após aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos, conforme resolução 466/2012. O estudo tem como objetivo principal, identificar como os Técnicos de Enfermagem que trabalham em um Hospital Dia (HD) privado com Pronto Atendimento (PA) 24 horas de São Leopoldo-RS, estão enfrentando as situações vivenciadas durante a pandemia do COVID-19 e que podem estar relacionadas ao desenvolvimento da SB.

Eu....., atual coordenadora de Enfermagem do Hospital Dia e Pronto Atendimento 24 horas, localizado no Município de São Leopoldo-RS, tenho ciência do projeto de pesquisa acima citado, desenvolvido pela (pesquisadora responsável) Profa. Dra. Rita Mello de Mello e a pesquisadora graduanda Eliara Andrades, dos objetivos e metodologia a serem utilizadas, concordando com a realização da pesquisa neste local.

Assinatura do responsável pelo Carimbo setor/instituição

Em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2021.